

Servisní podmínky

společnosti servisvrbrne.cz, Tomáš Bradáč, IČ: 72450339

platné od 1.10.2014

1. Obecné

- 1.1. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen smlouvy) mezi objednatelem (dále zákazník) a zhotovitelem, uzavřenou ve smyslu Občanského zákoníku 89/2012 Sb. České Republiky.
- 1.2. Smlouva jejíž nedílnou součástí je i souhlas s těmito servisními podmínkami je uzavřena písemně, formou elektronické objednávky opravy nebo již **samotným zasláním zařízení k opravě**.
- 1.3. Zákazník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou zpracovány v informačním systému firmy ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.
- 1.4. Zhotovitel provádí pouze pozáruční opravy zařízení. Zákazník předáním zařízení do opravy dává zhotoviteli výslovný souhlas s porušením záručních plomb výrobce či prodejce.
- 1.5. Zhotovitel si vyhrazuje právo odmítnout přijetí zařízení k opravě bez udání důvodu.
- 1.6. Pokud je v průběhu opravy zjištěno, že zařízení již bylo opravováno nebo na něm byl proveden neodborný zásah, zhotovitel si vyhrazuje právo na ukončení zakázky a může požadovat úhradu nákladů spojených s detekcí závady ve výši uvedené ve čl. 4.2 servisních podmínek nebo může být upravena výše rozšířené záruky dle čl. 6.2 servisních podmínek.
- 1.7. Zakázky, účtování a rozšířené záruky dělí zhotovitel do dvou kategorií a to komplexní oprava a úkonová oprava.
 - 1.7.1. Za **komplexní opravu** je považována oprava, kdy zákazník doručí do opravy celé a kompletní zařízení v nedemontovaném stavu a požaduje jeho opravu. Například zařízení nelze zapnout a zákazník požaduje jeho zprovoznění.
 - 1.7.2. Při **úkonové opravě** je prováděn pouze jeden či více úkonů přesně specifikovaných zákazníkem. Zákazník je povinen dodat jen tu část zařízení, kterého se oprava týká ve stavu, aby bylo možno bez dalších úkonů objednaný úkon provést.

2. Doba opravy

- 2.1. Doba opravy zařízení je závislá na aktuálním počtu zakázek a na povaze požadované opravy či úpravy. Zařízení je vždy přijímáno jako standardní zakázka, pokud není zákazníkem výslovně požadováno využití některé z příplatkových služeb dle čl. 3. Pokud není na smlouvě vyznačeno jinak, má se za to, že zakázka bude ukončena nejpozději do 3 měsíců od data příjmu zařízení do opravy.
- 2.2. Součástí smlouvy je i informačním systémem generované datum započítání prací na zakázce, které má pouze informativní charakter.
- 2.3. Za datum příjmu zařízení do opravy je považováno fyzické přijetí zařízení na provozovně zhotovitele od zákazníka či od přepravní služby a zaevidování do systému zhotovitele.

3. Příplatkové služby

- 3.1. Zhotovitel nabízí zákazníkům dvě příplatkové služby ke standardní zakázce. Jsou označovány jako Urgent a Expres.
- 3.2. Při objednání příplatkové služby **Urgent** je zakázka přednostně vyřizována s dobou opravy do 5-ti pracovních dnů po dni, kdy byla zákazníkem příplatková služba objednána. Do této doby se nezapočítává přeprava opraveného zařízení k zákazníkovi, doba po kterou se čeká na dodání náhradních dílů nutných k opravě zařízení ani doba po kterou se čeká na vyjádření nebo interakci zákazníka například ke schválení částky za opravu. Cena příplatkové služby Urgent je 500 Kč včetně DPH, nezahrnuje se do celkové ceny opravy, je účtována samostatně a to i v případě, kdy nelze zařízení opravit nebo zákazník opravu odmítne. V případě nedodržení dané lhůty, objednávka příplatkové služby zaniká.
- 3.3. Při objednání příplatkové služby **Expres** je zakázka přednostně vyřizována s dobou opravy do konce následujícího pracovního dne po objednání příplatkové služby. Do této doby se nezapočítává přeprava opraveného zařízení k zákazníkovi, doba po kterou se čeká na dodání náhradních dílů nutných k opravě zařízení ani doba po kterou se čeká na vyjádření nebo interakci zákazníka například ke schválení částky za opravu. Cena příplatkové služby Expres je 1500 Kč včetně DPH, nezahrnuje se do celkové ceny opravy, je účtována samostatně a to i v případě, kdy nelze zařízení opravit nebo zákazník opravu odmítne. V případě nedodržení dané lhůty se objednávka příplatkové služby poníží na úroveň příplatkové služby Urgent.

4. Cena za opravu

- 4.1. Cenu za opravu při komplexní opravě je ve většině případů možné stanovit až po provedení diagnostiky závady měřením nebo po částečné či kompletní opravě. Po zjištění přesné ceny je zákazník informován o ceně za opravu a stále má možnost zrušit zakázku dle čl. 10. servisních podmínek. U úkonových oprav je cena stanovena předem dle aktuálního ceníku.
- 4.2. Součástí smlouvy je zákazníkem akceptovaná minimální cena zakázky (dále jen MCZ). Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření smlouvy MCZ stanovit, má se za to, že MCZ je stanovena v minimální výši **480 Kč vč. DPH** za detekci či testování vadných komponent a úkony s tím spjaté. V případě, že je již při příjmu zakázky do opravy zjevné, že zařízení bylo polito kapalinou nebo je tento skutek zjištěn po demontáži, MCZ je automaticky navýšena na **1200 Kč vč. DPH** za hrubé odstranění následků polítky, detekci či testování vadných komponent a úkony s tím spjaté v minimální sazbě.
- 4.3. Pokud je během detekce závady, samotné opravy nebo testování po opravě detekována závada, která nelze odstranit, zákazníkovi je účtována pouze částka ve výši MCZ dle čl. 4.2 servisních podmínek.
- 4.4. Odmítne-li zákazník zaplatit cenu účtovanou dle smlouvy a servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení smlouvy na straně

zákazníka. Nedojde-li k jiné dohodě zhotovitele se zákazníkem, je zhotovitel oprávněn podle § 1395 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo, k čemuž dává zákazník při uzavření smlouvy souhlas a věc zákazníkovi až do zaplacení ceny nevydává. Je-li zákazník v prodlení se zaplacením ceny servisních služeb, je povinen zaplatit zhotoviteli rovněž zákonné úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení objednatele trvá.

5. Další ustanovení

- 5.1. Zhotovitel neručí za data na opravovaném zařízení. Doporučujeme zálohovat data před předáním zařízení do opravy. **Na reklamace z důvodu ztráty dat nebude brán zřetel.**
- 5.2. Zhotovitel neručí za skryté vady, které se projeví až při opravě.
- 5.3. **Zákazník je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost a stav zařízení při převzetí na provozovně společnosti. Na pozdější reklamace závad, jež přímo nesouvisí s provedenou prací, nebude nahlíženo jako na záruční.**
- 5.4. V případě, že zákazník obdrží zařízení po opravě přepravní společností (smluvním partnerem zhotovitele), dále přepravce, je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost a stav zařízení po převzetí od přepravce do 24 hodin a při případných neshodách neprodleně kontaktovat zhotovitele nejpozději následující pracovní den po převzetí.
- 5.5. Zhotovitel odstraní závady zařízení tak, jak byly zákazníkem udány do popisu závady při příjmu zařízení do opravy. **Zákazník je povinen si překontrolovat znění obsažené ve smlouvě.**

6. Záruka

- 6.1. Na provedenou práci poskytuje zhotovitel zákonem stanovenou záruku při převzetí a u některých úkonů v případě komplexní opravy i záruku rozšířenou až na 3 měsíce od data ukončení zakázky. Při úkonové opravě je poskytována na práci zákonem stanovená záruka při převzetí.
- 6.2. Pokud je při příjmu zařízení do opravy nebo v průběhu opravy zjištěn předchozí zásah či oprava na zařízení, zhotovitel si vyhrazuje právo na ponížení rozšířené záruky na 30 dnů u úkonů při kterých by měl nárok na plnou rozšířenou záruku nebo ukončení zakázky dle čl. 1.6 servisních podmínek.
- 6.3. **Na opravené zařízení je po opravě umístěna záruční plomba.** O tom je zákazník informován v Servisním protokolu při převzetí zařízení z opravy. Pokud v Servisním protokolu informace o umístění záruční plomby chybí, je to z důvodu, že na zařízení záruční plomba nebyla umístěna. Pokud je záruční plomba poškozena byť i částečně nebo chybí úplně, zákazník ztrácí nárok na záruku.
- 6.4. Servisní protokol vydaný zákazníkovi při převzetí opravovaného produktu nebo při dodání přepravcem slouží zároveň jako záruční list.

7. Oprava kapalinou zasažených zařízení

- 7.1. Pokud je opravováno zařízení zasažené kapalinou je označováno jako vytopené, polité či oxidované. Zařízení může být takto označeno i v průběhu opravy, pokud není zasažení kapalinou zřejmé při příjmu do opravy. Při takto dodatečně označené zakázce je zákazník informován před započítáním opravy. Na práci při opravě zařízení zasaženém kapalinou je poskytována záruka dle čl. 6.1 servisních podmínek, ovšem zákazník si je vědom, že tato oprava není rovnocenná opravě, která je doporučena autorizovaným servisem, tzn. výměnou zasaženého dílu. Zákazník si je také vědom, že bez použití velmi nákladných metod zjištění rozsahu poškození, není možné zaručit plnou funkčnost součástí, které nebyly opravovány.

8. Reklamace

- 8.1. Zákazník má právo reklamovat opravu u zhotovitele po dobu záruky dle čl. 6. servisních podmínek.

9. Vyzvednutí zakázky

- 9.1. U zakázek, které si zákazník nevyzvedne do 30-ti dnů ode dne ukončení zakázky o čemž je zákazník informován telefonicky, formou SMS nebo e-mailem uvedeným ve smlouvě je zhotovitel oprávněn účtovat skladné. To činí **30,- Kč vč. DPH za každý započatý den** ode dne ukončení zakázky. V případě, že si zákazník **nevyzvedne zařízení do dvou měsíců** od ukončení zakázky, provede zhotovitel fyzickou likvidaci zařízení bez nároku zákazníka na náhradu škody. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení dle § 2609 Občanského zákoníku.

10. Zrušení zakázky

- 10.1. Zákazník bere na vědomí, že u některých druhů oprav zařízení dochází při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástí k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému nebo chemickému poškození těchto součástí a v těchto případech není technicky možné uvést zařízení do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných objektivních nebo subjektivních důvodů.
- 10.2. Až do schválení ceny opravy může zákazník od smlouvy odstoupit (zrušit smlouvu) i bez jakéhokoli důvodu, avšak v takovém případě je povinen zákazník zaplatit zhotoviteli částku ve výši MCZ dle čl. 4.2 servisních podmínek.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. **Doklad o příjmu zařízení do opravy je nutně pečlivě uschovat, slouží jako doklad, bez kterého nebude zařízení vydáno z opravy (platí pro osobní odběry zařízení).**